

# Обмен товаров ненадлежащего качества согласно закону



Если покупатель обнаружил, что он приобрел некачественный товар, то он может обратиться в магазин, где было приобретено изделие, и потребовать обмена или возврата некачественной продукции. Это право регулируется Федеральным законом «О защите прав потребителей», в котором прописаны все нюансы, требования и возможности.

## Какая продукция считается некачественной?

Товаром ненадлежащего качества признается законодательно тот товар, который имеет недостатки, дефекты или заводской брак.

**Обменять или вернуть назад в магазин продукцию можно в том случае, если покупатель обнаружил следующие проблемы с приобретенным товаром:**

- дефект возник еще на стадии изготовления изделия, что выяснилось сразу после приобретения или в процессе эксплуатации;
- приобретенное устройство или изделие не соответствует внешне или по комплектации указаниям на упаковке или инструкции;
- товар не соответствует заявленной спецификации или не совпадает по артикулу;
- если покупатель не может использовать приобретенное техническое устройство в связи с тем, что у него обнаружены механические или иные недостатки;
- если изделие было повреждено во время транспортировки, которую осуществлял продавец;
- если изделие или устройство имеет недостатки или

дефекты, из-за которых покупатель не может использовать его по назначению.

В соответствии с законодательством Российской Федерации, покупатель может обратиться в магазин с вопросом обмена некачественного товара в течение всего срока гарантии, установленного на приобретенное изделие или устройство. Если покупатель хочет обменять продовольственные товары, которые не соответствуют нормам и стандартам качества, то он должен ориентироваться на установленный срок годности продукта.

Если на приобретенный товар не установлен продавцом или производителем срок годности, то покупатель вправе обратиться в течение двух лет с момента покупки, при этом, доказывать невиновность в возникновении дефекта ему придется самостоятельно за свой счет.

Если экспертиза установит, что поломка вызвана заводским недостатком, то продавец обязан обменять ему некачественное изделие и возместить расходы, понесенные им в связи с проведением экспертизы.

Приобретая технически сложный товар, например, любой вид транспорта с двигателем, ноутбук, телевизор, смартфон или другую сложную технику, покупатель должен помнить, что подать заявление на обмен товара, он может в течение четырнадцати дней после совершения покупки.

**Если после покупки прошло более четырнадцати дней, то покупатель может подать заявление в нескольких случаях:**

- если покупатель обнаружил существенный дефект у покупки;
- если продавец нарушил установленные законом сроки ремонта, а именно когда с момента сдачи товара на ремонт прошло больше сорока пяти дней;
- если покупатель не имел возможности пользоваться изделием более тридцати дней подряд из-за постоянного ремонта.

Если покупатель обнаружил в товаре какой-либо недостаток или дефект, то он вправе обратиться в магазин и потребовать обмен некачественного товара на товар хорошего качества.

Покупатель может рассчитывать на обмен товара ненадлежащего качества на идентичную продукцию такой же марки, комплектации и модели. Также покупатель может попросить обмена некачественного изделия на аналогичный товар другой марки, модели или комплектации с перерасчетом стоимости товара.

Процедура обмена любого некачественного изделия начинается с обращения в магазин, в котором приобреталось изделие, с заявлением об обмене товара ненадлежащего качества. Такое заявление составляется на основе установленного образца, но заполняется оно покупателем в свободной форме.

[Образец заявления об обмене товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Заявление должно содержать следующие данные: ФИО и контактные данные заявителя; адрес и название магазина, а также ФИО продавца или управляющего; подробное описание обнаруженных недостатков и дефектов; изложение требований покупателя относительно некачественного товара; указание на то, что в случае проведения экспертизы, покупатель вправе присутствовать при ней; дата составления заявления и подпись покупателя.

Заявление должно быть составлено в двух экземплярах. Один экземпляр покупатель отдает в магазин вместе с изделием и кассовым чеком, который подтверждает факт совершения покупки, а второй экземпляр покупатель оставляет у себя, при этом ему необходимо взять отметку о принятии заявления магазином от продавца.

С момента передачи заявления в магазин начинается отсчет срока рассмотрения заявления. У продавца есть семидневный срок для того, чтобы рассмотреть заявление и принять решение. В случае, если продавцу необходимо провести экспертизу, срок рассмотрения увеличивается до двадцати дней.

Экспертиза назначается в том случае, если продавец не уверен, что дефект появился в результате заводского брака, а не по вине покупателя. Экспертиза проводится за счет магазина. Покупатель может присутствовать на проведении процедуры проверки качества.

Если в результате экспертизы будет установлено, что недостаток возник по вине покупателя, то обмена товара не будет и покупателю придется устранять все дефекты за свой счет, к тому же ему придется возмещать продавцу все расходы, понесенные магазином в связи с проведением экспертизы, транспортными расходами и другие издержки.

Например, покупатель приобрел смартфон и обнаружил в нем дефект с динамиком, покупатель решил самостоятельно разобрать устройство и устранить поломку, но у него ничего не получилось. А устройство было им уже вскрыто. В этом случае, устройство снимается с гарантии, и покупатель не может уже в дальнейшем воспользоваться своим правом на обмен, ремонт или возврат изделия.

Если экспертиза установит, что недостаток возник по вине продавца или является заводским браком, то продавец обязан обменять некачественную продукцию покупателю на товар надлежащего качества, а также возместить ущерб или убытки, которые понес покупатель из-за поломки изделия.

По закону продавец отвечает за товары, которые он продает покупателям и несет полную ответственность за реализацию качественной продукции. Если покупатель наткнулся на товар ненадлежащего качества, то продавец обязан возместить покупателю ущерб, полученный от приобретения такого товара. Это относится не только к товарам, у которых установлен гарантийный срок, но и к продукции без гарантии.

Разница заключается в том, что на некачественный товар без гарантии, покупателю придется самостоятельно доказывать, что недостаток возник не по его вине, а является производственным

дефектом или возник по вине продавца.

Покупателю необходимо провести независимую экспертизу, и обратиться с заключением в магазин с требованием обмена некачественного товара и возмещения расходов за проведение экспертизы.

Продавец должен удовлетворить требования клиента в течение семи дней после написания покупателем заявления. Если продавцу необходимо провести дополнительно экспертизу, то срок для удовлетворения требований покупателя увеличивается до двадцати дней. В течение этого времени продавцу необходимо провести экспертизу и установить причину возникновения недостатка.

Если у продавца нет в наличии изделия, на которое может быть произведена замена, то срок для удовлетворения требований покупателя увеличивается до тридцати дней. В это время продавец должен обеспечить прибытие нужного качественного товара в магазин и произвести обмен. Если продавец не может обменять товар, то он обязан вернуть покупателю денежные средства.

На время проведения экспертизы продавец обязан по требованию покупателя предоставить ему аналогичный товар на временное пользование, пока вся процедура обмена не будет завершена. Здесь необходимо помнить, что не на все товары предоставляется замена.

Так, на любые транспортные средства, предметы мебели, электроприборы бытового использования, которые применяются на кухне или обработки продуктов, медицинские приборы и устройства, предметы личной гигиены, оружие и его составные части продавец замену не предоставляет.

Законодательно не установлены сроки, которые необходимы для возврата подменного товара поставщику после составления претензии. Поэтому покупатель может передать изделие, выданное на подмену, после того, как будет произведена основная замена

бракованного товара.

Во избежание дополнительных конфликтов и проблем между продавцом и покупателем, необходимо составить акт приема-передачи подменного товара, в котором подробно описываются условия передачи изделия, а также его внешнее состояние и внутреннее устройство. Так себя может обезопасить не только продавец, но и покупатель.

Если продавец отказывается производить обмен некачественного товара покупателю, а покупатель не согласен с этим, то он вправе обратиться с исковым заявлением в суд.

Помимо требования о возврате или обмене товара, покупатель может потребовать через суд возмещения всех убытков и расходов, которые он понес в связи с проведением всех экспертиз, судебных издержек, из-за невозможности пользоваться товаром, что повлияло на его заработок или моральную компенсацию.

Если продавец нарушил сроки, которые предоставляет государство магазину для удовлетворения требований покупателя, то он может обратиться в суд для того, чтобы взыскать неустойку за каждый день просрочки в размере одного процента от стоимости изделия.

[Образец искового заявления на обмен или возврат товара можно скачать здесь.](#)

Расчет государственной пошлины, которая должна быть выплачена истцом для проведения судебного разбирательства рассчитывается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если сумма иска меньше двадцати тысяч рублей, то государственная пошлина составит четыре процента от суммы иска, но не менее четырехсот рублей.

Если сумма иска варьируется от двадцати до ста тысяч рублей, то госпошлина будет составлять восемьсот рублей и плюс три процента от суммы, превышающей двадцать тысяч.

Если сумма иска варьируется от ста до двухсот тысяч рублей, то госпошлина будет составлять три тысячи двести рублей плюс два процента от суммы превышающей сто тысяч.

Если сумма иска не превышает одного миллиона рублей, то государственная пошлина будет пять тысяч двести рублей, а также дополнительно плюс один процент от суммы превышающей двести тысяч.

Если сумма иска более одного миллиона рублей, то госпошлина составит тринадцать тысяч двести рублей плюс 0,5% от суммы свыше миллиона рублей, но не больше шестидесяти тысяч.

Если продавец не удовлетворил законные требования покупателя добровольно, то последний может рассчитывать на выплату в свою пользу штрафа с продавца в размере пятидесяти процентов от суммы иска.

Если сумма иска высокая, то лучше воспользоваться помощью профессиональных юристов, которые помогут грамотно построить систему защиты и повысят шансы на удовлетворение требований покупателя.